

**PELAYANAN PROSES PERMOHONAN KONTRAK KERJA SAMA DENGAN
MITRA USAHA PADA DIVISI KOMERSIL (COMMERCIL) PT ANGKASA PURA
II (PERSERO) CABANG BANDAR UDARA INTERNASIONAL SULTAN SYARIF
KASIM II DI PEKANBARU**

Erlina Komalasari dan Eka Komalasari

Dosen Program Studi Administrasi Perkantoran, FISIPOL UIR

Mahasiswa Program Studi Administrasi Perkantoran, FSISPOL UIR

eka.komalasari@soc.uir.ac.id

ABSTRAK

Tujuan dari kertas kerja ini adalah untuk mengetahui pelayanan proses permohonan kontrak kerjasama dengan mitra usaha pada divisi komersil PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II di Pekanbaru guna dapat mendorong keberhasilan tercapainya tujuan pada divisi komersil. Berawal dari ketertarikan penulis untuk mengangkat judul ini karena adanya rasa ingin tahu penulis terhadap pelayanan proses permohonan kontrak kerjasama dengan mitra usaha yang dilakukan oleh divisi komersil. Selama penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) penulis melihat bahwa proses tersebut berjalan dengan baik, hal itu karena divisi komersil mengikuti dan melaksanakan peraturan yang ada pada pedoman kegiatan komersil yang sudah ditetapkan. Pelayanan Proses Permohonan yang dilakukan divisi komersil sesuai dengan indikator pelayanan yaitu Tranparansi, Akuntabilitas Kondisional, Partisipatif, Kesesuaian Hak dan Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Diharapkan dengan pelayanan divisi komersil mampu memberikan keuntungan bagi mitra usaha terlebih lagi untuk PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II di Pekanbaru.

Kata Kunci: Pelayanan; Tranparansi; Akuntabilitas; Kondisional; Partisipatif; Kesesuaian Hak dan Keseimbangan Hak/Kewajiban.

ABSTRACT

The purpose of this working paper is to find out the service process of the cooperation contract application with a business partner in the commercial division of PT Angkasa Pura II (Persero) Sultan Syarif Kasim II International Airport Branch in Pekanbaru in order to encourage the success of achieving the commercial division. Starting from the author's interest to raise this title because of the writer's curiosity about the service process of the application for cooperation contracts with business partners carried out by the commercial division. As long as the author carries out the Job Training the author sees that the process is going well, it is because the commercial division follows and implements regulations that have been set in the guidelines for commercial activities that have been established. Application Service Services carried out by the commercial division in accordance with service indicators, namely Transparency, Conditional, Participatory Accountability, Equality of Rights and Balance of Rights and Obligations. It is expected that the commercial division service will be able to provide benefits for business partners even more so for PT

Angkasa Pura II (Persero) Sultan Syarif Kasim II International Airport Branch in Pekanbaru.

Keywords: *Service; Transparency; Conditional; Participatory; Accountability; Equality of Rights and Balance of Rights / Obligations.*

Latar Belakang

PT Angkasa Pura II (Persero) selanjutnya di sebut AP II merupakan organisasi atau perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak pada bidang usaha pelayanan jasa terkait bandar udara. AP II mengelola 16 bandar udara di wilayah Indonesia bagian barat salah satunya adalah Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru). Maka di area pekanbaru disebut PT Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Internasional Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru) yang beralamat di Jl. Perhubungan, Marpoyan Damai. AP II area Pekanbaru memiliki beberapa divisi yang saling bekerjasama untuk mengelola Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II. Bidang usaha AP II Pekanbaru adalah jasa kebandarudaraan (*Airport Service*) yang di kelola oleh salah satu divisi yang ada di AP II Pekanbaru yaitu Divisi Komersil yang menjadi tempat Praktek Kerja Lapangan (PKL) penulis.

Divisi Komersil AP II melakukan pengembangan usaha hal-hal yang berkaitan dengan bisnis unit-unit yang berada dibawah *Direktorat Commercial & Business Development*. Melakukan kegiatan komersil setiap kegiatan yang dilaksanakan oleh AP II dengan Mitra Usaha dengan menggunakan fasilitas milik AP II yang berdampak pada kemampuan AP II dalam memperoleh pendapatan atau keuntungan.

Divisi komersil melayani administrasi dengan mitra usaha, yang pada dasarnya sistem pelayanan merupakan suatu

kegiatan atau urutan kegiatan pada suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang maupun suatu instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat yang mempunyai kepentingan dalam organisasi itu, dalam rangka mencapai tujuan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Dari pengertian di atas tersirat bahwa suatu pelayanan pada dasarnya melibatkan dua pihak yang saling berhubungan yaitu organisasi pemberi pelayanan di satu pihak dan masyarakat sebagai penerima pelayanan di pihak lainnya. Jika organisasi mampu memberikan pelayanan yang optimal dan memenuhi tuntutan dari masyarakat, maka dapat dikatakan organisasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.

Menurut Davidow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Terjalannya kerjasama ini melalui beberapa tahap sehingga para Mitra Usaha bisa memanfaatkan fasilitas komersil AP II yang ada. Fasilitas komersil merupakan aset milik perusahaan yang meliputi ruangan, lahan atau tanah, peralatan, termasuk aset lainnya yang dapat digunakan atau dimanfaatkan dalam kegiatan usaha PT Angkasa Pura II (Persero) oleh Mitra Usaha. Divisi Komersil mempunyai 74 Mitra Usaha hingga tahun 2019 ini, berikut daftar nama

Mitra Usaha Divisi Komersil AP II Pekanbaru.

Penyelesaian kontrak kerjasama dilakukan dalam waktu kurang lebih hingga 1 (satu) bulan lamanya. Proses permohonan dari mulai pengumpulan berkas Mitra Usaha hingga penyelesaian kontrak. Kontrak atau *Head of Agreement* (HOA) merupakan perjanjian kerjasama yang dibuat secara tertulis yang berisi peraturan-peraturan mengenai urusan-urusan yang dikerjasamakan serta hal-hal lain yang dipandang perlu, yang bersifat mengikat dan memiliki kekuatan hukum yang sama bagi kedua belah pihak.

Mitra Usaha harus menyelesaikan semua proses kontrak kerjasama sehingga dapat memanfaatkan fasilitas Komersial. Tetapi apabila Mitra Usaha ingin melakukan renovasi ruangan maka dibuat Berita Acara Operasional (BAO), yang berisi berapa lama renovasi tersebut dilaksanakan yang disetujui oleh pejabat berwenang, di dalam BAO dicantumkan berapa lama proses renovasi tersebut maka setelah renovasi selesai barulah kerjasama dengan pemanfaatan aset komersil berlangsung.

Dari pengamatan penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) divisi komersil sangat transparansi dalam pelayanan proses permohonan kontrak kerjasama, karena di dalam ruangan divisi komersil terdapat papan informasi yang dapat dilihat oleh calon mitra usaha langsung, di dalam papan informasi tersebut terdapat info dokumen apa saja sebagai syarat yang harus dipenuhi calon mitra usaha, bagan alur dari proses permohonan kontrak kerjasama, pembagian tugas atau pembagian mitra usaha yang sudah bekerjasama dari setiap staf di divisi komersil dan info biaya per

meternya untuk setiap ruangan yang ada di Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru.

Berdasarkan kejadian yang pernah ada dan penulis juga menjadi salah satu orang yang berada pada saat itu yang mana ada salah satu mitra usaha yang datang ke divisi komersil ingin meminta dibuatkan surat permohonan atau dengan kata lain mitra usaha ingin terima bersih saja, tetapi divisi komersil menolak karena surat permohonan harus dibuat dan ditandatangani langsung oleh penanggungjawab mitra usaha tersebut, tanpa melihat besar atau kecilnya usaha yang dimiliki oleh mitra usaha tersebut.

Tujuan penulisan ini adalah untuk mengetahui bagaimana pelayanan proses permohonan kontrak kerja sama dengan mitra usaha pada divisi komersil (*commercil*) PT Angkasa Pura II Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II (Pekanbaru).

Kerangka Teori

Administrasi dalam arti luas mencakup keseluruhan proses aktifitas kerjasama sejumlah manusia di dalam organisasi untuk mencapai suatu atau sejumlah tujuan yang telah disepakati sebelumnya. Menurut zulkifli (2009: 9) Konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu.

Wadah atau tempat dari sekelompok orang yang saling bekerjasama untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditetapkan disebut dengan organisasi. Makna organisasi ini dapat ditinjau dari dua aspek yaitu organisasi sebagai wadah dimana kegiatan-kegiatan administrasi dijalankan atau organisasi sebagai rangkaian hierarki

antara orang-orang dalam suatu ikatan formal. Sebagai wadah administrasi relatif statis, sedangkan sebagai suatu rangkaian hierarki organisasi merupakan suatu proses, dengan demikian ia bersifat lebih dinamis.

Menurut pendapat Siagian (dalam Zulkifli, 2009: 78) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja bersama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat seseorang/ beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/ sekelompok orang yang disebut bawahan.

Berbicara administrasi dan organisasi tentunya tidak terlepas dari manajemen, karena manajemen merupakan faktor penting yang harus ada dalam pelaksanaan administrasi karena apabila dalam pelaksanaan administrasi namun tidak menerapkan manajemen maka pelaksanaan administrasi tersebut bisa dipastikan tidak akan bisa berjalan dengan baik.

Menurut Siagian (dalam Effendi, 2014: 4) menjelaskan bahwa manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka mencapai tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Definisi ini menekankan suatu keahlian yang harus dimiliki.

Menurut Davidow dan Utal (dalam Sutopo dan Suryanto, 2003 : 9) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan. Pencapaian kepuasan pelanggan melalui kualitas pelayanan dapat ditingkatkan dengan pendekatan :

1. Memperkecil kesenggangan-kesenggangan yang terjadi antara

pihak manajemen dan pelanggan. Misalnya melakukan penelitian dengan metode pengamatan bagi para pegawai perusahaan tentang pelaksanaan pelayanan.

2. Perusahaan harus mampu membangun komitmen bersama untuk menciptakan visi di dalam perbaikan proses pelayanan yang termasuk di dalamnya memperbaiki cara berpikir, perilaku, kemampuan, pengetahuan dan sumber daya manusia yang ada.
3. Memberi kesempatan kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan.

Menurut Moenir (2000 : 123) berpendapat suatu pelayanan akan dapat terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor, antara lain :

1. Kesadaran para pejabat dan pimpinan pelaksana
2. Adanya aturan yang memadai
3. Organisasi dengan mekanisme sistem dinamis
4. Pendapat pegawai yang cukup untuk memenuhi kebutuhan minimum
5. Kemampuan dan keterampilan yang sesuai dengan tugas atau pekerjaan yang dipertanggungjawabkan
6. Tersedianya sarana pelayanan sesuai dengan jenis dan bentuk tugas atau pekerjaan pelayanan.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 (dalam Ratminto dan Atik, 2016 : 19) :

- a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, golongan, gender dan status ekonomi.

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Hasil dan Pembahasan

1. Permohonan

Penyusunan dokumen permohonan kerjasama ditentukan sebagai berikut :

- a) Dalam hal prakarsa kerjasama berasal dari eksternal (*unsolicited*), maka proses penyusunan dokumen dilakukan oleh calon mitra usaha;
- b) Dokumen permohonan kerjasama memuat antara lain:
 - (1) Jangka waktu;
 - (2) Nilai kerjasama (nilai perkiraan sendiri);

(3) Dokumen penunjang lainnya.

Adapun dokumen penunjang atau legalitas yang harus dipenuhi, adalah sebagai berikut :

- Kartu Tanda Penduduk (KTP)
- Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP)
- Akta pendirian perusahaan
- Surat keterangan domisili
- Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
- Bukti kemampuan keuangan yang mampu mendukung kelangsungan usahanya.

Berdasarkan dari pengamatan penulis selama proses ini berlangsung. Surat permohonan harus dibuat langsung oleh calon mitra usaha, tanpa melalui perantara. Bahkan pada saat penulis melaksanakan PKL ada calon mitra usaha yang datang ke divisi komersil untuk minta dibuatkan surat permohonan dengan kata lain calon mitra usaha ingin terima bersih saja, tetapi divisi komersil menolak, karena tidak sesuai dengan pedoman pelayanan permohonan kontrak kerjasama yang seharusnya. Dari kejadian diatas bisa dilihat bahwa divisi komersil tidak melakukan diskriminasi kepada semua calon mitra usahanya, tidak melihat besar atau kecilnya calon mitra usaha tersebut.

Dalam hal ini dapat dilihat bahwa divisi komersil sudah melaksanakan asas-asas pelayanan menurut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) yang sudah dipaparkan

sebelumnya bahwa pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa harus melaksanakan salah satu poinnya adalah kesesamaan hak, seperti yang sudah penulis ceritakan divisi komersil tidak melakukan diskriminasi kepada semua calon mitra usahanya dan melakukan keseimbangan hak dan kewajiban dalam hal ini dapat dilihat bahwa kewajiban calon mitra usaha adalah membuat surat permohonan maka divisi komersil meyerahkan kewajiban tersebut kepada calon mitra usaha untuk membuatnya langsung, sehingga saat surat permohonan tersebut sudah ada, barulah divisi komersil meindaklanjuti sesuai dengan kewajiban yang harus dipenuhi oleh divisi komersil.

2. Tembusan Executive General Manager (EGM) Cabang PKU

Selanjutnya setelah calon mitra usaha mengajukan surat permohonan kemudian ditujukan kepada executive general manager untuk memohon persetujuan.

Berdasarkan dari pengamatan penulis proses ini dilakukan setelah calon mitra usaha membuat surat permohonan yang ditujukan kepada Executive General Manager (EGM) PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II pekanbaru. Kemudian EGM membuat disposisi yang ditujukan kepada divisi komersil untuk menindaklanjuti ke proses selanjutnya.

Dalam hal ini dapat dilihat bahwa proses ini sesuai dengan konsep pelayanan yang memuaskan menurut Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 dalam poin Akuntabilitas, dengan maksud surat

permohonan dari calon mitra usaha langsung dipertanggungjawabkan oleh pejabat yang berwenang atau EGM. Kemudian setelah surat diketahui oleh EGM. EGM membuat disposisi yang dituju untuk divisi komersil untuk ditindak lanjuti ke proses selanjutnya.

3. Proses dan Tata Cara Penetapan Mitra Usaha

a. Proses penunjukan langsung

Tata cara penunjukan langsung adalah sebagai berikut:

a) Unit komersil menyusun *Term of Reference* (TOR) atau *Request For Proposal* dan Justifikasi Penunjukan Langsung untuk mendapat persetujuan pejabat berwenang.

b) Unit komersil dapat meminta Proposal Kerjasama dari calon Mitra Usaha. Proposal Kerjasama sebagaimana dimaksud dilengkapi usulan konsep bisnis dan data lain meliputi antara lain :

c) Unit komersil melakukan evaluasi dan negosiasi atas rencana kerjasama dari calon Mitra Usaha dalam aspek operasi, teknik, legal, komersil dan keuangan.

d) Kesepakatan tersebut pada butir (c), dituangkan dalam Berita Acara yang ditandatangani oleh calon Mitra Usaha dan 2 (dua) pejabat minimal setingkat Junior Manajer/Senior Officer, dan diajukan kepada pejabat berwenang untuk mendapatkan persetujuan.

b. Seleksi terbatas atau Tender

Proses seleksi terbatas adalah sebagai berikut:

- a) Tahap Persiapan
- b) Penjelasan Umum (*Annwijing*)
- c) Pemasukan dokumen penawaran
- d) Evaluasi Penawaran
- e) Penetapan Pemenang

Dapat dilihat dari penjelasan yang penulis paparkan di atas, bahwa menurut Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 dalam melaksanakan pelayanan yang memuaskan harus memenuhi beberapa indikator, yaitu kondisional dan partisipatif. Makna dari kondisional ini adalah sesuai dengan kondisi yang ada, tetapi tetap berpegangan dengan pedoman yang sudah ditetapkan, hal ini dapat dilihat pada proses penetapan calon mitra usaha terdapat dua (2) proses, sehingga jika terdapat satu (1) calon mitra usaha dapat melaksanakan proses yang pertama yaitu penunjukan langsung. Tetapi jika terdapat dua (2) atau lebih calon mitra usaha dapat melaksanakan proses yang kedua yaitu seleksi terbatas atau tender. Kemudian maksud dari partisipatif dalam hal ini divisi komersil terbuka untuk mengikutsertakan calon mitra usaha mereka, dari mitra usaha milik perorangan maupun mitra usaha yang dinaungi oleh CV atau pun PT. Harga yang ditawarkanpun tergantung dengan luas ruangan ataupun lokasi yang akan disewa oleh calon mitra usaha tersebut.

4. Proses dan Tata Cara Pengikatan dan Penyerahan Obyek Kerjasama

- (1) Buat Berita Acara Kesepakatan/Negosiasi, Berita Acara ditanda tangani oleh Kadin unit terkait dan Mitra Usaha. Kemudian BAK dikirim kepusat.
- (2) Calon Mitra Usaha diberikan kesempatan untuk merenovasi ruangan sesuai dengan konsep yang

diinginkan, jika “tidak” akan dilanjutkan ke poin (3), jika “ya” akan melakukan renovasi terlebih dahulu maka calon Mitra Usaha wajib memberikan data/dokumen usulan renovasi. Kemudian Asst. Manager of Komersil membuat surat izin renovasi dan membuat BAK Operasional.

- (3) Head of Agreement (HOA)/Kontrak disampaikan kepada calon Mitra Usaha untuk proses paraf dan tanda tangan bermaterai, kemudian dikembalikan ke unit komersil, kemudian disampaikan ke pejabat berwenang untuk ditandatangani. Finalisasi HOA ditentukan sebagai berikut :

- a) Difinalkan dengan penomoran;
- b) Dilakukan scan dokumen untuk pembuatan dokumen digital;
- c) Ditandatangani oleh calon Mitra Usaha.
- d) Disampaikan kepada unit terkait (antara lain; unit komersil kantor pusat dan kantor cabang, unit keuangan dan pengawasan internal)

Berdasarkan pengamatan penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) proses ini merupakan yang paling utama dari proses yang lainnya. Pada proses ini calon mitra usaha akan diberi undangan untuk menghadiri rapat di Kantor PT Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II Pekanbaru. Pada rapat tersebut akan dibuat risalah rapat dan Berita Acara Kesepakatan (BAK) yang akan ditandatangani kadin unit terkait. Jika calon mitra usaha akan merenovasi ruangan yang disewa, akan dibuat Berita Acara Operasional (BAO). Selanjutnya dokumen legalitas dan dokumen

persyaratan dimasukan kedalam map, yang akan dikirim ke pusat. Jika dokumen tersebut sudah diperiksa dipusat dan dinilai sudah memenuhi syarat, maka selanjutnya akan dibuat *Head of Agreement* (HOA) atau kontrak. HOA tersebut akan dikirim kembali ke kantor cabang dan dibuat soft file yang akan disimpan dikantor cabang. HOA asli akan di tanda-tangani dan diberikan ke mitra usaha.

Dari penjelasan yang sudah penulis paparkan di atas, penulis menilai proses ini dapat dinilai sudah memenuhi asas-asas dalam pelayanan yang memuaskan menurut Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 yang mana pada indikator Transparansi sudah diterapkan. Hal itu berarti antara kedua belah pihak yaitu divisi komersil dan calon mitra usaha sangat saling terbuka, karena saat rapat berlangsung akan dibahas mengenai MOB dan konsesi yang akan dibebankan kepada mitra usaha selama menjalin kerjasama. Hal ini tentu dengan negosiasi dan keterbukaan pendapatan yang diterima oleh mitra usaha. Sehingga untuk kedepannya mitra usaha yang sudah sepakat dengan harga yang sudah ditetapkan, tidak boleh lagi mengeluh atau tidak membayar. Yang mana harga tersebut akan dicantumkan dalam BAK.

Kesimpulan

Dari ke empat proses yang harus dijalani calon mitra usaha tersebut mulai dari pembuatan surat permohonan sampai ke proses tata cara pengikatan calon mitra usaha, dapat disimpulkan bahwa divisi komersil sudah melaksanakan alur dari proses tersebut mengikuti pedoman yang sudah ditetapkan. Dan dari ke empat proses tersebut sudah memberikan

pelayanan yang memuaskan sesuai dengan Keputusan MENPAN No 63 Tahun 2004 yang menegaskan bahwa indikator pelayanan yang memuaskan terdiri dari transparansi, akuntabilitas, kondisional, partisipatif, kesesamaan hak dan keseimbangan hak/kewajiban.

Daftar Pustaka

Buku

- Ali, Faried, 2004. *Filsafat Administrasi*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Ali, Faried, 2011. *Teori Dan Konsep Administrasi Dari Pemikiran Paradigmatik Menuju Redefinisi*. Jakarta, PT Raja Grafindo Persada.
- Daryanto, 2011. *Administrasi Pendidikan*. Jakarta, PT Rineka Cipta.
- Effendi, Usaman, 2014. *Asas Manajemen*. Jakarta, PT RajaGrafindo Perkasa.
- Fisipol UIR.
- Herujito, Yayat M, 2001. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta, PT Grasindo.
- Marnis, 2009. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru, PT. Panca Abdi Nurgama.
- Moenir, H.A.S, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Priansa dan Garnida, 2013. *Manajemen Perkantoran*. Bandung, Alfabeta.
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan* Prima. Yogyakarta,Graha Ilmu.
- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2016. *Manajemen Pelayanan (pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Siagian, Sondang P, 1992. *Kerangka Dasar Ilmu Administrasi*. Jakarta, PT Rineka Cipta.

- Sukoco, Badri Munir, 2007. *Manajemen Administrasi Perkantoran Modern*. Jakarta, Erlangga.
- Sutopo dan Suryanto, 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta, LAN-RI.
- Syafri, Wirman, 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta, ERLANGGA.
- Terry, George R dan Rue, 2014. *Dasar-Dasar Manajemen*. Jakarta, PT Bumi Aksara.
- Wirjana, Bernardine R, 2007. *Mencapai Manajemen Berkualitas "Organisasi, Kinerja, Program"*. Yogyakarta, ANDI.
- Zulkifli, 2009. *Fungsi-Fungsi Manajemen (Suatu Bacaan Pengantar)*. Pekanbaru.

Dokumen

- Buku Pedoman Kegiatan Komersil PT. Angkasa Pura II (Persero) Cabang Bandar Udara Sultan Syarif Kasim II, Pekanbaru
- Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*. FISIPOL UIR, Pekanbaru.
- Fahlefy, Tiara Wati, 2018. *Kertas kerja : Proses Pengelolaan Pajak Bank Mandiri Syariah Area Pekanbaru*. Universitas Islam Riau, Pekanbaru.

Website

- Angkasa Pura II. (2018). Diakses pada 27 Desember 2018 pukul 10.45. <https://www.angkasapura2.co.id/>